

## REGULAMIN FUNKCJONOWANIA BOI

Regulamin funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów (BOI)

Sądu Rejonowego w Rawie Mazowieckiej.

### § 1

#### Struktura organizacyjna BOI

1. Biuro Obsługi Interesanta wraz z Czytelnią Akt oraz Biurem Podawczym powołane jest do obsługi interesantów wydziałów: I Wydziału Cywilnego, II Wydziału Karnego, oraz III Wydziału Rodzinnego i Nieletnich Sądu Rejonowego w Rawie Mazowieckiej, znajdujących się w budynkach Sądu przy ul. Kościuszki 17 i Krakowskiej 22B.

Obsługa interesantów IV Wydziału Ksiąg Wieczystych odbywa się w sekretariacie Wydziału.

2. Biuro Obsługi Interesanta mieści się na parterze budynku Sądu Rejonowego w Rawie Mazowieckiej przy ul. Kościuszki 17.

3. Biuro Obsługi Interesantów przyjmuje interesantów:

- w poniedziałki w godzinach 8:00 - 18:00– z zastrzeżeniem przerwy w czasie pracy jednego spośród dwóch stanowisk obsługi interesanta od godz. 11: 00 do godz. 12:30.
- od wtorku do piątku w godzinach 8:00 - 15:00– z zastrzeżeniem przerwy w czasie pracy jednego spośród dwóch stanowisk obsługi interesanta od godz. 11: 00 do godz. 12:30.

4. Biuro Obsługi Interesanta wchodzi w skład Oddziału Administracyjno-Finansowego Sądu.

5. Za sprawne funkcjonowanie Biura Obsługi Interesanta wraz z Czytelnią Akt i Biurem Podawczym odpowiada koordynator, wyznaczony przez Kierownika Oddziału Administracyjno-Finansowego.

6. Nadzór merytoryczny nad pracą Biura Obsługi Interesantów sprawuje Prezes Sądu.

- Skargi dotyczące pracowników Biura rozpoznaje Dyrektor Sądu.
- Skargi i wnioski dotyczące pracy Biura Obsługi Interesanta rozpoznaje w kolejności: kierownik Oddziału Administracyjno-Finansowego, Dyrektor Sądu oraz Prezes Sądu.

7. Kierownicy Sekretariatów Wydziałów zobowiązani są do ścisłej współpracy z pracownikami Biura Obsługi Interesanta oraz podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów przez pracowników Biura, w tym do zapewnienia terminowego odnotowywania czynności podejmowanych w poszczególnych sprawach i wprowadzania jak największej, co do treści, ilości danych do systemu repetytoryjnego i należności sądowych oraz przygotowywania dokumentów wydawanych przez Biuro.

### § 2

#### Zakres zadań Biura Obsługi Interesantów

1. Zadaniem Biura Obsługi Interesanta jest profesjonalna obsługa stron postępowań sądowych, pełnomocników, oraz pozostałych osób związanych z prowadzonymi postępowaniami przy zachowaniu jak najkrótszego czasu oczekiwania interesanta.

2. Interesanci (w tym adwokaci i radcowie prawni) zgłaszający się osobiście przyjmowani są w porządku wynikającym z kolejności zgłaszania się do Biura. Obowiązuje zasada jednej kolejki.

3. Obsługa interesantów w Biurze Obsługi Interesanta odbywa się bezpośrednio przy stanowiskach Biura, telefonicznie - nr tel. (46) 813 19 15 oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej [bip@rawa.sr.gov.pl](mailto:bip@rawa.sr.gov.pl) lub tradycyjnej.

4. Do zadań Biura Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego w Rawie Mazowieckiej należy zapewnienie obsługi interesantów oraz ułatwienie im uzyskania niezbędnych informacji, w szczególności:

- 1) udzielanie osobom uprawnionym informacji o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych;
- 2) wydawanie odpisów dokumentów na podstawie sądowych systemów informatycznych lub akt sądowych po ich otrzymaniu z właściwego wydziału;
- 3) wydawanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu po ich otrzymaniu z właściwego wydziału;
- 4) kierowanie interesantów do odpowiednich komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich spraw w biurze nie będzie możliwe;
- 5) udzielanie pomocy podczas pobytu w sądzie świadkom i pokrzywdzonym między innymi przez informowanie, w miarę możliwości odprowadzanie do odpowiednich pomieszczeń, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych;
- 6) udostępnianie informacji o lekarzach sądowych, biegłych sądowych, tłumaczach przysięgłych wpisanych na listę Ministra Sprawiedliwości, mediatorach oraz instytucjach, których działalność wiąże się z ochroną praw człowieka;
- 7) udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism;
- 8) informowanie o strukturze organizacyjnej sądu, jego właściwości oraz lokalizacji, numerach telefonów, godzinach urzędowania, adresie strony internetowej, poczty elektronicznej, a także adresach innych sądów, organów i urzędów centralnych oraz kierowanie do właściwych sal rozpraw;
- 9) udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem.

10) przyjmowanie pism sądowych i znakowanie ich pieczęcią wpływu,

11) przyjmowanie, stanowiących koszty postępowania sądowego opłat, których uiszczenie nastąpiło w formie znaków opłaty sądowej, zgodnie z poniższymi zasadami:

- uiszczający opłatę znakami opłaty sądowej nakleja znak na piśmie podlegającym opłacie. Znaki należy naklejać na egzemplarzu przeznaczonym dla Sądu;
- znaki opłaty sądowej kasuje pracownik upoważniony do przyjmowania pism;
- znaki opłaty sądowej skasowane przez uiszczającego opłatę nie będą przyjmowane;
- znaki opłaty sądowej, co, do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że zostały podrobione, przerobione, nie podlegają kasowaniu do czasu wyjaśnienia związanych z tym wątpliwości. Osoba stwierdzająca powyższy stan rzeczy jest obowiązana niezwłocznie zawiadomić Prezesa Sądu.

W każdym przypadku wydanie dokumentu następuje po uiszczeniu przez interesanta opłaty chyba, że według odrębnych przepisów czynność ta nie podlega opłacie albo wnioskodawca został zwolniony z obowiązku jej uiszczenia. Dokumenty przeznaczone do odbioru przez interesantów będą przygotowane przez wydziały w ciągu 3 dni roboczych. Jednakże w wypadku, gdy niezbędne jest zamówienie akt z Archiwum Zakładowego lub gdy akta zostały wypożyczone przez inny uprawniony organ – wówczas termin ten może zostać wydłużony do 21 dni roboczych. Odbiór

zamówionych dokumentów winien nastąpić w wyznaczonym dniu, w przypadku niezgłoszenia się po odbiór, dokumenty po upływie 7 dni roboczych zwracane są do właściwego wydziału,

Wydawanie na wniosek interesanta zamówionych odpisów orzeczeń oraz tytułów wykonawczych - poszczególne wydziały przekazują dokumenty do Biura wraz z aktami sprawy w celu naniesienia opłaty oraz potwierdzenia odbioru na oryginale wydawanego odpisu orzeczenia/tytułu wykonawczego. Odbiór zamówionych dokumentów winien nastąpić w wyznaczonym dniu, w przypadku niezgłoszenia się po odbiór, dokumenty wraz z aktami sprawy po upływie 3 dni roboczych zwracane są do właściwego wydziału,

5. Pracownik sprawdza tożsamość interesanta, który zobowiązany jest okazać się dowodem osobistym lub innym dokumentem ze zdjęciem przy wydawaniu zamówionych dokumentów.

6. Biuro Obsługi Interesantów nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych, w tym o ochronie danych osobowych i ochronie informacji niejawnych. Nie sporządza projektów pism procesowych ani nie pomaga w ich sporządzaniu. Nie przekazuje danych osobowych stron postępowania. Nie wskazuje z imienia i nazwiska konkretnych adwokatów i radców prawnych. Nie wyjaśnia treści wydanych orzeczeń. Nie interpretuje treści pism.

Przez **poradę prawną** należy rozumieć skonkretyzowaną informację, mającą zastosowanie w konkretnej sprawie, opartą na danych lub materiałach przedstawionych przez interesanta, której celem jest udzielenie wskazówek co do sposobu przedstawiania, argumentowania i dowodzenia jego stanowiska przed Sądem w przedmiocie, którego dana sprawa dotyczy lub która polega na sporządzeniu projektu pisma procesowego.

7. Informacji o sprawie rozpoznawanej przed Sądem udziela pracownik Biura na zasadach określonych w § 97 – 99 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 roku – Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. z 2015 roku, poz. 2316 z późn.zm.), w szczególności w zakresie:

- a) sygnatury akt sprawy;
- b) terminów posiedzeń i rozpraw;
- c) dat rozstrzygnięcia, którego dotyczy zapytanie;
- d) czynności dotyczących postępowania międzyinstancyjnego.

8. Do zakresu czynności biura podawczego należy:

- 1) przyjmowanie korespondencji wpływającej do sądu i znakowanie jej pieczęcią wpływu;
- 2) rozdzielanie przyjętej korespondencji pomiędzy poszczególne komórki organizacyjne, stosownie do wewnętrznych ustaleń w tym zakresie określonych przez prezesa sądu w instrukcji kancelaryjnej;
- 3) przyjmowanie pism do wysłania i ich ekspedycja;
- 4) organizacja ekspedycji przesyłek.

9. W Biurze Obsługi Interesanta przyjmowana jest korespondencja od indywidualnych interesantów tj: pozwy, wnioski, prywatne akty oskarżenia oraz pisma procesowe i następujące wnioski:

- a) wniosek o wydanie odpisu orzeczenia, w tym tytułu wykonawczego;
- b) wniosek o zwrot kosztów podróży;
- c) wniosek o sporządzenie i wydanie uwierzytelnionego odpisu z akt sprawy,
- d) wniosek o wydanie zaświadczenia o toczącym się postępowaniu,
- e) wniosek o wyrażenie zgody na widzenie.

**SĄD REJONOWY**  
**W RAWIE MAZOWIECKIEJ**  
ul. Kościuszki 17  
06-200 Rawa Mazowiecka  
tel. (46) 814-60-95, [www.rawa.sr.gov.pl](http://www.rawa.sr.gov.pl)

10. Biuro Obsługi Interesantów przyjmuje zgłoszenia i wyznacza termin spotkania – po uprzedniej konsultacji z Kierownikiem właściwego wydziału - pomiędzy interesantem, a Przewodniczącym właściwego Wydziału Sądu Rejonowego w Rawie Mazowieckiej lub po konsultacji z Kierownikiem Oddziału Administracyjnego – pomiędzy interesantem, a Prezesem Sądu w dniach i godzinach przyjęć interesantów.

11. Pracownicy Biura Obsługi Interesantów wykonując swoje obowiązki służbowe zobowiązani są w jak najefektywniejszy sposób umożliwić interesantom realizację ich uprawnień oraz egzekwować powinności w sposób zgodny z prawem, wykazując przy tym należyłą troskę o ochronę ich słusznego interesu.

### § 3

#### Informacje

1. Biuro Obsługi Interesanta udziela informacji zgłaszającym się osobom osobiście, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej. Aktualne dane kontaktowe znajdują się na stronie internetowej Sądu Rejonowego w Rawie Mazowieckiej.

2. Pracownik Biura Obsługi Interesantów udziela informacji osobiście osobie do tego uprawnionej po zweryfikowaniu jej tożsamości na podstawie dowodu osobistego lub innego dokumentu ze zdjęciem.

3. W Biurze Obsługi Interesanta informacje udzielane są ustnie. Interesanci mogą sporządzać odrębne notatki z rozmowy.

4. Pracownik Biura Obsługi Interesantów udziela telefonicznie **bez ustalania tożsamości** osoby telefonującej następujących informacji jawnych o toczących się sprawach: tożsamych z udostępnianymi na wokandzie sądowej oraz o terminie i sposobie rozstrzygnięcia sprawy (bez odczytywania treści orzeczenia). Udzielenie powyższych informacji, następuje po wskazaniu przez osobę telefonującą: sygnatury akt albo oznaczenia stron lub co najmniej jednego uczestnika postępowania nieprocesowego i przedmiotu sprawy. Osobie przedstawiającej się, jako świadek w danej sprawie udziela się telefonicznie informacji o miejscu i terminie jej przesłuchania, jeżeli skierowano do niej wezwanie do stawiennictwa.

5. Pracownicy Biura Obsługi Interesanta udzielają stronom, uczestnikom postępowania lub ich pełnomocnikom albo obrońcom informacji o sprawie lub odpowiedzi na zapytania, inne niż wskazane w ust. 4, bez konieczności osobistego stawiennictwa w Sądzie:

- gdy złożą zapytanie podpisane za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego albo też poprzez profil zaufany ePUAP,
- gdy zapytanie zostało przesłane z adresu poczty elektronicznej, który został uprzednio wskazany przez te osoby w piśmie procesowym skierowanym do sądu lub osobiście przed sądem albo urzędnikiem sądowym, jako adres służący do otrzymywania informacji jawnych w toczących się sprawach.

W zapytaniu należy podać swoje imię i nazwisko, nazwę Sądu oraz sygnaturę akt sprawy. Odpowiedź na zapytanie udziela się drogą elektroniczną, a w razie braku możliwości, informuje się o tym osobę kierującą zapytanie.

6. Na zapytania skierowane do sądu drogą elektroniczną, inne niż te, o których mowa w ust. 5, podpisane:

1) za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego albo też poprzez profil zaufany ePUAP, należy udzielić informacji drogą elektroniczną, tak jak na zapytanie złożone drogą pisemną, z podpisem własnoręcznym;

W zapytaniu należy podać swoje imię i nazwisko, nazwę Sądu oraz sygnaturę akt sprawy. Odpowiedź na zapytanie udziela się drogą elektroniczną, a w razie braku możliwości, informuje się o tym osobę kierującą zapytanie.

2) innym rodzajem podpisu elektronicznego, niż określony w pkt 1, należy udzielić informacji w zakresie zgodnym z przepisami ust. 4, chyba że istnieje pewność co do tożsamości osoby zwracającej się z zapytaniem z określonego adresu poczty elektronicznej.

7. Koordynator Biura Obsługi Interesanta odpowiada za czynności związane z rejestracją kont użytkowników w Portalu Informacyjnym.

8. Pracownicy Biura zobowiązani są do przestrzegania obowiązków służbowych i niezwłocznego informowania koordynatora o wszelkich nieprawidłowościach związanych z pracą Biura.

9. Udostępnianie akt następuje w czytelni akt.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 roku - Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U 2015.2316 z późn. zm.), Zarządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 12 grudnia 2003 r. w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej (Dz.Urz.MS.2003.5.22.z późn.zm) oraz przepisy poszczególnych procedur (kodeksy postępowania dla danego rodzaju sprawy).

W celu uniknięcia oczekiwania na możliwość zapoznania się z aktami zachęcamy do wcześniejszego zamawiania akt sądowych telefonicznie lub drogą elektroniczną.

Pracownicy Biura Obsługi Interesanta nie odpowiadają za rzeczy pozostawione w Biurze Obsługi Interesanta / czytelni akt.

PREZES  
SĄDU REJONOWEGO  
*Janina Jichocka*

